UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Artificial Intelligence (AI) pada Kepuasan Pelanggan
ILHAM FADHEL SULAIMAN, Dr. Ina Melati, S.E., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN AI ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN v
HALAMAN BEBAS PLAGIASI vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
ABSTRAK xiii
ABSTRACT xiv
BAB I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Pertanyaan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Motivasi Penelitian 9
1.6 Manfaat Penelitian 10
1.7 Kontribusi Penelitian 11
1.8 Lingkup Penelitian 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI
2.1 Landasan Teori 16
2.1.1 Penerapan Teori Stimulus dan Response (SR) dalam Konteks Artificial Intelligence 16
2.1.2 Teori Kepuasan Konsumen 18
2.2 Hipotesis Penelitian 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 25
3.2 Definisi Operasional Variabel 25
3.3 Populasi dan sampel 27
3.4 Teknik Pengumpulan Data 27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Profil Responden 38
4.2 Pengujian Hipotesis 39
4.2.1 Hasil Uji Pengukuran (Outer Model) 40
4.2.2 Hasil Uji Struktural (Inner Model) 42
4.3 Pembahasan 46
BAB V. SIMPULAN
5.1 Simpulan 49
5.2 Implikasi 50
5.3 Keterbatasan 51
5.4 Saran 52

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Artificial Intelligence (AI) pada Kepuasan Pelanggan
ILHAM FADHEL SULAIMAN, Dr. Ina Melati, S.E., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

REFERENSI
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pilot test pertanyaan 1	4
Tabel 2	Pilot test pertanyaan 2	4
Tabel 3	Apa saja tantangan yang dihadapi AI	4
Tabel 4.1	Korelasi	30
Tabel 4.2	Hasil Outer Loading.....	31
Tabel 4.3	Realibilitas dan Validitas Konvergen ……..	32
Tabel 4.4	Uji Multikolinearitas	33
Tabel 4.5	Uji Pengaruh Langsung (Uji t).....	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	36
Tabel 4.7	Hasil Uji *Effect Size*	37

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Artificial Intelligence (AI) pada Kepuasan Pelanggan
ILHAM FADHEL SULAIMAN, Dr. Ina Melati, S.E., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori 23